

Comité des usagers de l'IRDPQ



Rapport annuel d'activités 2010-2011

Objectifs 2011-2012

Rapport annuel d'activités 2010-2011

Le comité des usagers a le mandat de représenter les différentes clientèles de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDPQ). Le rôle du comité est de faire connaître les droits des usagers et de promouvoir l'amélioration de la qualité des services offerts par l'établissement.

De plus, le comité des usagers veille au respect des droits de la clientèle de l'IRDPQ. Il considère les principaux motifs des plaintes et des témoignages de satisfaction présentés par les usagers à la direction de l'IRDPQ. Il peut aussi accompagner les usagers voulant déposer une plainte à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Ce rapport relate nos principales interventions et réalisations de 2010-2011. Il présente également nos objectifs pour 2011-2012. Mais d'abord, voici la liste des officiers ayant formé le comité des usagers de l'IRDPQ pour l'année 2010-2011 :

- **Véronique Vézina**, présidente et représentante en déficience visuelle
- **Philippe Posth**, vice-président et représentant en déficience motrice
- **Jason Fortin**, secrétaire-trésorier et représentant en déficience visuelle
- **Gilles Nolet**, représentant en déficience auditive
- **France Boulanger**, représentante en déficience auditive
- **Maureen Labelle**, représentante en déficience motrice
- **Violette Verville**, représentante en déficience du langage
- **Martin Tendland**, membre coopté

Le poste de représentant en déficience du langage est demeuré vacant toute l'année.

Le comité des usagers a tenu 11 rencontres au cours de l'année.

Les principales interventions et réalisations

Le comité des usagers a :

- révisé ses statuts et règlements, lesquels ont été adoptés lors de l'assemblée générale annuelle du 1er juin 2010;
- participé à l'amélioration du service alimentaire et à l'aménagement de la salle à manger;
- fait connaître davantage le comité des usagers aux usagers et au personnel de l'IRDPQ;
- développé des outils d'information destinés aux usagers et au personnel de l'établissement;
- mis en place une liste de diffusion;
- créé une politique sur la participation des membres du comité à des colloques et formations;
- fait des représentations auprès des gestionnaires afin d'améliorer les services;
- créé ou resserré les liens avec ses représentants aux différents comités de l'établissement par un contrat d'entente de suivi.

Représentations et participations

Le comité a fait de nombreuses représentations et fourni plusieurs avis pour développer et améliorer les services ainsi que pour favoriser l'accessibilité architecturale. Mentionnons entre autres :

- l'agrandissement du point de service du chemin Saint-Louis;
- les listes d'attente pour toutes les clientèles;

- le respect des bandes jaunes au point de service du boulevard Wilfrid-Hamel pour la clientèle ayant une déficience visuelle;
- l'entretien sanitaire extérieur et intérieur;
- l'adaptation du guichet automatique;
- le système nutritionnel (menu des usagers);
- l'aménagement d'un local pour les besoins d'intimité;
- le sondage de satisfaction de la clientèle;
- la présentation du bilan des insatisfactions et des commentaires reçus;
- les échanges d'information avec un des représentants au conseil d'administration de l'IRDPQ;
- les échanges d'information avec nos représentants des comités de l'IRDPQ.

Le comité a également participé à quelques événements et rencontres tels que :

- Soirée de la fierté;
- Lancement du Programme de soutien à l'intégration sociale;
- Journée de réseautage des comités d'usagers;
- Journée d'information et de réseautage du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Capitale-Nationale.

Activités

Un comité information-communication a été mis sur pied pour travailler à l'élaboration d'une stratégie et d'outils pour mieux faire connaître le comité des usagers à la clientèle et aux professionnels

de l'IRDPQ. Ce comité a tenu 3 rencontres au cours de l'année et deux sous-comités de travail ont été créés :

- un pour la création d'une pochette du comité des usagers. Ce comité a tenu 2 rencontres au cours de l'année;
- un pour des présentations du comité des usagers dans les différents corps professionnels de l'établissement. Ce comité a tenu 2 rencontres au cours de l'année.

Grâce à la création de la pochette d'information, le comité pourra joindre plus d'usagers et d'intervenants dans les différents points de service de l'établissement en diverses occasions :

- kiosque d'information;
- café rencontre;
- visite dans les chambres;
- présentation du comité des usagers dans les programmes et les services.

Bilan des insatisfactions et commentaires

Durant l'année, le comité a assisté et accompagné 2 usagers auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services en plus de répondre à différentes insatisfactions, demandes de renseignements et autres. À ce sujet, nous avons recueilli 9 insatisfactions et 67 demandes de renseignements et autres portant notamment sur :

- la traverse piétonnière à l'angle du boulevard Wilfrid-Hamel et de la rue Fleur-de-Lys;
- la visibilité de l'identification du comité des usagers;
- le besoin d'intimité des usagers;
- l'adaptation d'une salle de toilettes;
- la salubrité à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement;

- le soutien aux usagers dans leurs démarches auprès des différentes instances de l'établissement et auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- l'accessibilité du guichet automatique;
- les services des divers magasins d'aides techniques;
- le choix du menu aux usagers admis;
- le service à la cafétéria;
- autres.

Il est important de noter que les interventions se sont réalisées grâce aux commentaires transmis par la clientèle au comité des usagers. Il s'avère donc essentiel que les usagers poursuivent leur contribution à l'amélioration des services qu'ils reçoivent.

Consultation du comité

Le comité a rencontré la directrice générale et le directeur général adjoint à quelques reprises au cours de l'année, afin d'échanger avec eux sur divers sujets :

- suivi au plan d'accès;
- transfert de la clientèle de Chaudière-Appalaches ayant une déficience visuelle vers la région 12;
- accessibilité du guichet automatique;
- représentants du comité des usagers aux comités internes de l'IRDPQ;
- résultat du sondage de satisfaction de la clientèle;
- service au casse-croute;
- autres.

Collaborations et concertations

Le comité a envoyé différentes lettres d'appui et donné son avis à diverses instances. À titre d'exemples :

- collaboration au document « Les codes de conduite »;
- participation au projet de recherche sur la participation citoyenne des personnes ayant une déficience physique;
- collaboration à la campagne de sensibilisation à l'utilisation du guichet automatique;
- appui à l'établissement par rapport à la nouvelle norme gouvernementale en matière de feux sonores;
- appui à la Coalition pour l'adoption du programme des aides visuelles;
- appui à l'organisme Laura-Lémerveil;
- demande de prolongation du délai pour traverser l'intersection du boulevard Wilfrid-Hamel et de la rue Fleur-de-Lys à la Ville de Québec.

Représentation au sein de comités permanents

Le comité des usagers est représenté aux différents comités permanents de l'établissement énumérés ci-dessous. À titre d'information, nous indiquons pour chacun le nombre de rencontres tenues au cours de l'année :

- comité d'éthique clinique — 7 rencontres;
- comité d'éthique de la recherche — 7 rencontres;
- comité de gestion des risques — 4 rencontres;
- comité d'appellation des locaux — aucune rencontre;
- comité de vigilance et de la qualité — 4 rencontres;
- comité consultatif des aménagements — 3 rencontres;

- comité des aides techniques — 3 rencontres;
- comité sur la politique alimentaire — 3 rencontres;
- comité directeur de la planification stratégique — 4 rencontres;
- comité de la Soirée de la fierté — 1 rencontre;
- conseil d'administration — 6 rencontres.

Le comité des usagers est aussi représenté aux comités provisoires suivants :

- comité d'agrément — 3 rencontres;
- comité du programme d'écriture en déficience auditive;
- comité sur les travaux d'aménagement de la salle à manger — 7 rencontres.

Pour des raisons de confidentialité, les éléments suivants sont énoncés de façon élargie. Voici quelques sujets abordés lors de ces réunions :

- consultations internes et externes;
- présentation de documents pour études;
- écriture de nouvelles politiques et procédures, de nouveaux protocoles et autres documentations;
- examen de statistiques;
- stratégies d'organisation et de planification;
- études de plaintes;
- recommandations;
- autres.

Nos objectifs pour 2011-2012

- Faire connaître davantage aux usagers et aux membres du personnel le rôle du comité des usagers et ses principales réalisations;
- Mettre en œuvre notre plan de communication auprès des usagers;
- Faire des visites dans les chambres de l'établissement;
- Organiser des kiosques d'information dans les différents points de service de l'IRDPQ;
- Faire des présentations du comité des usagers dans les différents programmes de l'établissement;
- Améliorer la collaboration avec les différentes instances de l'établissement;
- Créer des liens avec les comités d'usagers des autres centres de réadaptation en déficience physique du Québec et avec ceux des établissements de la Capitale-Nationale;
- Suivre les travaux relatifs au transfert de la clientèle de Chaudière-Appalaches ayant une déficience visuelle vers la région 12;
- Suivre la mise en œuvre des projets cliniques qui ont un impact sur la clientèle de l'IRDPQ;
- Faire le point sur l'organisation des services aux personnes ayant une déficience du langage, principalement pour les services aux adultes;
- Faire les suivis concernant :
 - les services de la cafétéria;
 - le système d'information SIPAD;
 - l'accessibilité du guichet automatique;

- l'agrandissement du point de service du chemin Saint-Louis;
- la présence des organismes communautaires dans l'IRDPQ.

Conclusion

Le comité des usagers espère que l'année 2011-2012 lui permettra de continuer un travail constructif en misant d'une part sur une équipe de personnes engagées et dédiées et, d'autre part, sur vous en tant qu'usagers.

Le comité a besoin de la collaboration de chacun de vous, afin de poursuivre adéquatement sa mission qui est de défendre vos droits et d'améliorer la qualité de vos services.

La présidente du comité des usagers
de l'IRDPQ,



Véronique Vézina